




Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

File: MSGQ
Ed. 0 del 15/07/2019
Pag. 1 a 42

Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo


Matrice di controllo

rev.	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	15/07/2019	Prima emissione			

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 2 a 42
---	---	---

Sommario

0.	INTRODUZIONE.....	5
	Presentazione della Facoltà di Medicina Veterinaria.....	5
	Finalità della Facoltà di Medicina Veterinaria	6
1.	SCOPO.....	9
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	9
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	10
3.1.	Abbreviazioni.....	11
4.	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	12
4.1.	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	12
4.2.	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	12
4.3.	Definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.....	12
4.4.	Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi	14
4.5.	Esclusioni	17
5.	LEADERSHIP	17
5.1.	Leadership e impegno	17
5.1.1.	Requisiti generali	17
5.1.2.	Focalizzazione sul cliente.....	18
5.2.	Politica per la Qualità	18
5.3.	Ruoli, responsabilità e autorità	18
6.	PIANIFICAZIONE.....	19
6.1	Azioni per affrontare i rischi e le opportunità	19
6.1.1	Requisiti generali	19
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento.....	20

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 3 a 42
---	---	---

6.3	Pianificazione delle modifiche	21
7.	SUPPORTO	21
7.1	Risorse	21
7.1.1	Generalità	21
7.1.2	Persone	21
7.1.3	Infrastrutture	22
7.1.4	Ambiente per il funzionamento dei processi	22
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione	22
7.1.6	Conoscenza organizzativa.....	22
7.2	Competenza.....	23
7.3	Consapevolezza	23
7.4	Comunicazione	24
7.5	Informazioni documentate	24
7.5.1	Requisiti generali	24
7.5.2	Redazione e aggiornamento.....	25
7.5.3	Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate	25
8.	ATTIVITÀ OPERATIVE	26
8.1	Pianificazione e controllo operativi	26
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	26
8.2.1	Comunicazione con il cliente	26
8.2.2	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	27
8.2.3	Riesame dei requisiti relativi ai servizi ed eventuali modifiche.....	27
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	28
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	30
8.5	Erogazione dei servizi	32
8.5.1	Controllo dell'erogazione dei servizi	32
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	35


Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.



Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

File: MSGQ
Ed. 0 del 15/07/2019
Pag. 4 a 42

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori	35
8.5.4 Preservazione	36
8.5.5 Attività di post-consegna	36
8.5.6 Controllo delle modifiche	36
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	36
8.7 Controlli degli output non conformi	37
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	37
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	37
9.1.1 Generalità	37
9.1.2 Soddisfazione del cliente/utente (studenti)	37
9.1.3 Analisi e valutazione	38
9.2 Audit interno	38
9.3 Riesame della Direzione	39
10. MIGLIORAMENTO	40
10.1 Requisiti generali	40
10.2 Non conformità e azioni correttive	41
10.3 Miglioramento continuo	42

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 5 a 42
---	---	---

0. INTRODUZIONE

L'Università degli Studi di Teramo ha come propri fini primari e inscindibili, l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

L'Università di Teramo riconosce la propria appartenenza allo Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore e ne fa propri principi e strumenti. Considera l'internazionalizzazione della ricerca e della formazione superiore quale obiettivo strategico da perseguire in coerenza con gli impegni assunti nell'ambito del Processo di Bologna. L'Università fa propri i principi dell'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e promuove la libera disseminazione in rete dei risultati delle proprie ricerche, per assicurarne la più ampia diffusione possibile. Aderisce ai principi ispiratori della Magna Charta Universitatum.

L'Università degli Studi di Teramo conta **5 Facoltà**, **21 Corsi di laurea**, oltre **20 Master**, **6 Scuole di Specializzazione**. Sono **10 le aree di ricerca** in cui è impegnato l'Ateneo. Due i centri di eccellenza: quello giuridico-politico-comunicativo e quello agro-bio-veterinario. Dai saperi di questi punti di forza, sono nati, in raccordo con il mondo del lavoro, segmenti formativi innovativi.


La ricerca ha ottenuto risultati concreti che hanno permesso di costruire una rete di relazioni strettissime in campo scientifico. La formazione *post laurea* garantisce un valido perfezionamento degli studi in diverse aree: da quella delle professioni legali a quelle economiche, sociali, della comunicazione, del management, della sanità animale e della governance.

Delle 5 Facoltà di cui sopra fa parte anche la **Facoltà di Medicina Veterinaria** che, dal 2010, ha ottenuto **l'approvazione in via definitiva da parte dell'EAEVE** (European Association of Establishments for Veterinary Education), che la colloca tra le sei (su quattordici) Facoltà di Medicina Veterinaria italiane che hanno ottenuto tale riconoscimento in base alle proprie qualità nella didattica e nella ricerca. Si tratta di un traguardo prestigioso che permette alla Facoltà, prima fra quelle appartenenti alla fascia degli Atenei medio-piccoli.

Nel dicembre del 2017 il Corso ha ricevuto l'Accreditamento periodico dall'ANVUR (MIUR) a seguito della visita delle CEV dell'ottobre 2017. Secondo la tradizionale e autorevole classifica stilata da Censis che valuta gli atenei, la didattica e la ricerca italiana, il Corso in Medicina Veterinaria è al secondo posto (2016) e al terzo posto (2014-2015-2017) tra i 13 esistenti.

Presentazione della Facoltà di Medicina Veterinaria

Il Corso di laurea magistrale in Medicina Veterinaria è ad accesso programmato, a ciclo unico e la frequenza è obbligatoria (almeno il 70% delle lezioni). La sua struttura è armonizzata a livello nazionale con gli obiettivi formativi attraverso un percorso didattico teorico e pratico certificato dall'European Association of Establishments for Veterinary Education (EAEVE).

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 6 a 42
---	---	---

L'obiettivo del Corso è quello di una formazione di alta qualità per garantire tutte le competenze teoriche e pratiche che permetteranno ai "laureati del primo giorno" di lavorare in modo indipendente in settori propri della Medicina Veterinaria. Per la formazione il Corso impiega laboratori didattici, di ricerca, di diagnostica, le nuovissime strutture dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) e della University Farm oltre a stage e tirocini presso strutture selezionate, aziende ed enti nazionali e internazionali. Offre un ricco programma di internazionalizzazione con numerosi enti di studio e di ricerca stranieri per periodi di studio e traineeship all'estero. Il Corso aderisce al Patto con lo studente, strumento moderno progettato nell'ambito della pianificazione strategica dell'Ateneo per innovare sia le modalità organizzative che gli strumenti didattici. Fermo restando la modalità di erogazione della didattica convenzionale, il Patto prevede di affiancare una didattica ispirata, con un ruolo attivo dello studente che attraverso l'e-learning riceverà un supporto didattico on-line.

Il Corso accoglie fra i suoi docenti alcuni diplomati ai College europei (il più alto livello di competenza di una specifica disciplina della professione medico-veterinaria) e ospita diversi residency programs, registrando numerose eccellenze fra professionisti e ricercatori. In risposta all'esigenza del mercato, nell'offerta formativa il Corso ha previsto per primo e fra i pochi nel panorama nazionale, l'inserimento di percorsi curriculari sulla medicina forense, medicina comportamentale, gestione emergenze epidemiche e non epidemiche, medicina degli animali esotici e non convenzionali, e offre la possibilità di acquisire competenze su altri settori di estrema attualità: medicina non convenzionale, gestione sanitaria della fauna selvatica, Practice management, Pet therapy, tossicologia ambientale, gestione sanitaria degli apiari e degli acquari.

Il Corso forma laureati in grado di operare come liberi professionisti nella cura e prevenzione delle malattie degli animali e in diverse attività produttive (allevamenti, macelli, stabilimenti di trasformazione degli alimenti di origine animale, mangimifici, ditte farmaceutiche, mangimistiche); come dipendenti del Servizio Sanitario Nazionale (Veterinari delle AUSL, IZS; come impiegati in enti di didattica e ricerca pubblici e privati quali Università, IZS, Centro Nazionale Ricerca; in attività nell'ambito di enti valutatori dei percorsi di qualità e di certificazione.

Finalità della Facoltà di Medicina Veterinaria


La Facoltà di Medicina Veterinaria ha come propri fini primari e inscindibili:

- l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

Fa parte della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) le cui finalità sono:

- a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca della Facoltà di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non.
- b. Consentire agli studenti della Facoltà di:
 - acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.


	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 7 a 42
---	---	---

- partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi.

c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di referenza sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali.

d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente.

e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dalla Facoltà di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 8 a 42
---	---	---

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA FACOLTA' DI MEDICINA VETERINARIA

La Facoltà di Medicina Veterinaria è suddivisa nei seguenti 4 settori:

- Servizio attività amministrativo/contabile;
- Servizio supporto alla ricerca;
- Servizio supporto alla qualità e alla didattica.
- Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

SERVIZIO ATTIVITA' AMMINISTRATIVO/CONTABILE

Missione

Gestione dei processi connessi alle attività amministrative e contabili della Facoltà.

Presidio delle attività connesse alla gestione amministrativa dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

SERVIZIO SUPPORTO ALLA RICERCA

Missione

Il servizio si pone quale interfaccia privilegiata nei confronti delle attività di ricerca del personale docente e ricercatore.

Curare la rendicontazione e la gestione dei fondi della Facoltà.

Curare e monitorare il piano della ricerca della Facoltà.

Supportare le procedure di valutazione della ricerca (VQR) in stretta collaborazione con l'Area della Ricerca.

Curare la gestione degli incarichi.

Assicurare il coordinamento con gli uffici del Rettorato.

SERVIZIO SUPPORTO ALLA QUALITA' E ALLA DIDATTICA

Missione

Presidiare le attività e i processi connessi alla didattica.

Assicurare il coordinamento con gli uffici del Rettorato.

Presidiare le attività connesse alla programmazione didattica dell'offerta formativa della Facoltà.

Supportare le procedure di valutazione e accreditamento nazionale ed internazionale.


Garantire il supporto alle attività di orientamento, erogazione dei servizi agli studenti e monitoraggio delle azioni dell'applicazione del "Patto con gli Studenti".

OSPEDALE VETERINARIO UNIVERSITARIO DIDATTICO (OVUD)

L'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) è una Struttura con funzione di supporto alle attività didattiche della Facoltà di Medicina Veterinaria ed eroga servizi veterinari clinici, diagnostici ed assistenziali. Ferme restando le prerogative della Facoltà di Medicina Veterinaria quale struttura di riferimento, il funzionamento dell'OVUD sotto il profilo organizzativo e gestionale è demandato al Direttore Sanitario e al Consiglio dell'OVUD secondo le disposizioni di uno specifico regolamento.

Le finalità dell'OVUD sono:

- a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca della Facoltà di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non;
- b. Consentire agli studenti della Facoltà di:

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 9 a 42
---	---	---

- acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;
 - partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi;
- c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di riferimento sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali;
- d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente;
- e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dalla Facoltà di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

1. SCOPO

Il presente manuale descrive sinteticamente il Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo.

Definisce struttura e organizzazione di tutti i processi che hanno influenza sulla qualità de servizio erogato, descrive i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è una decisione strategica che ha preso il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo volta a migliorare complessivamente le prestazioni della facoltà stessa.


I benefici che la facoltà di Medicina Veterinaria intende ottenere sono:

- Accrescere la soddisfazione degli utenti (studenti);
- Affrontare i rischi e le opportunità associati al proprio contesto e ai propri obiettivi;
- Fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti degli utenti e quelli cogenti.

Nel proseguo la Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo verrà identificata anche come organizzazione o Facoltà.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI


Il Sistema di Gestione per la Qualità è attuato secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è conforme alla legislazione nazionale cogente che regola le attività svolte dalla Facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 10 a 42
---	---	--

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Le definizioni e la terminologia adottate nel presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità sono in accordo alle definizioni e termini forniti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.


Definizione	
Parte interessata	Persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, organismo umanitario, concessionario, associazione, o loro parti o combinazioni (ente, azienda, società, organismo, impresa o parte di essi, a capitale azionario o meno, pubblico o privato, avente funzioni ed amministrazione proprie).
Audit	processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze oggettive e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono soddisfatti.
Auditor	persona che conduce un audit.
Non Conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Correzione	Azione per eliminare una non conformità rilevata.
Azione correttiva	Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate
Parte interessata - Stakeholder	persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata, da una decisione o attività.
Sistema di gestione per la qualità	parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità.
Soddisfazione del cliente	percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 11 a 42
---	---	--

3.1. Abbreviazioni

Nel corso del presente Manuale, si farà largo uso delle seguenti abbreviazioni:

Abbreviazione	Descrizione per esteso
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
MSGQ	Manuale Sistema di Gestione per la Qualità
RSGQ	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
P	Procedura
AC	Azione Correttiva
NC	Non Conformità
OVUD	Ospedale Veterinario Universitario Didattico
Organizzazione	Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo
Facoltà	Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 12 a 42
---	---	--

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1. Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione ha individuato i fattori esterni ed interni che sono rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che possono influire sulla sua capacità di raggiungere i risultati attesi dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità all'interno del documento Analisi del Contesto. La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo monitora e riesamina le informazioni che riguardano tali fattori.

4.2. Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha individuato, nel documento Analisi del Contesto:

- a) le parti interessate rilevanti per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità.

4.3. Definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Facoltà di Medicina Veterinaria ha come propri fini primari e inscindibili:

- l'organizzazione, la realizzazione e la promozione della ricerca scientifica e tecnologica, l'elaborazione e trasmissione delle conoscenze, ivi incluse quelle sui metodi di ricerca, e l'istruzione superiore e postlaurea, nel quadro della formazione e preparazione culturale, professionale e abilitante, nonché per l'innovazione culturale, scientifica e tecnologica.

Fa parte della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo l'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) le cui finalità sono:


- a. Promuovere, organizzare e gestire, le attività istituzionali didattiche e di ricerca della Facoltà di Medicina Veterinaria, attraverso i Servizi assistenziali su specie animali domestiche e non.

- b. Consentire agli studenti della Facoltà di:

- acquisire conoscenze dirette nella gestione clinica applicando nella pratica le nozioni teoriche apprese nei corsi;

- partecipare all'attività di ricerca espressa nell'ambito dei Servizi.

- c. Realizzare una struttura tecnicamente e scientificamente all'avanguardia, centro di

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 13 a 42
---	---	--

referenza sul territorio per lo studio, la diagnosi e la cura delle malattie degli animali.

d. Proteggere e migliorare la salute ed il benessere di animali, uomo ed ambiente.

e. Consentire la formazione e l'aggiornamento scientifico e professionale nell'ambito di iniziative rivolte al territorio e promosse dalla Facoltà di Medicina Veterinaria e dall'OVUD stesso.

Campo di applicazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo si applica alle attività del:


- Servizio attività amministrativo/contabile;
- Servizio supporto alla ricerca;
- Servizio supporto alla qualità e alla didattica;
- Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD).

L'oggetto del Sistema di Gestione per la Qualità della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo è la:

“Progettazione, pianificazione ed erogazione dei corsi di studi della facoltà di veterinaria e dei relativi servizi di supporto (orientamento in ingresso, orientamento in uscita, tirocinio/tesi, tutorato)”.

L'organizzazione nel definire il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha preso in considerazione:

- a) i fattori interni ed esterni così come individuati nel documento “Analisi del Contesto”;
- b) i requisiti delle parti interessate rilevanti – le parti interessate rilevanti sono individuate all'interno del documento “Analisi del Contesto”;
- c) l'organizzazione interna;
- d) i prodotti e servizi offerti dall'organizzazione.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 14 a 42
---	---	--

4.4. Sistema di Gestione per la Qualità e relativi processi


Il SGQ pianificato, sviluppato e attuato dalla Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo, documentato in questo manuale e nei documenti in esso richiamati, si basa su un approccio per processi e su un'ottica del Risk-Based Thinking.

A tal fine sono stati individuati i **PROCESSI** di seguito riportati:

- **Supporto alla didattica** che include le seguenti attività:
 - **reclutamento di nuovo personale docente:** (i requisiti minimi del personale docente sono definiti dal consiglio di facoltà il quale decide il settore scientifico disciplinare da bandire in funzione delle esigenze e i requisiti che il candidato deve avere. La delibera emanata dal Consiglio di Facoltà è inviata all'ufficio Reclutamento e Previdenza di Ateneo che si occupa della pubblicazione dei bandi);
 - **Erogazione del servizio formativo:** che va dalla programmazione didattica dei corsi di studio, alla calendarizzazione delle lezioni e degli esami, alla gestione delle attività dei docenti (attività didattiche, attività post-laurea, partecipazioni ai consigli di corso di laurea e di facoltà, la partecipazione a commissioni sedute di laurea o esami di profitto, le attività di tutorato con gli studenti, attività legati alla stesura della tesi di laurea e i laboratori), al supporto alle attività di orientamento, all'erogazione dei servizi agli studenti e monitoraggio delle azioni dell'applicazione del "Patto con gli Studenti";
 - **Progettazione ed elaborazione dell'offerta formativa:** che include le attività di progettazione di nuovi corsi o riprogettazione di corsi esistenti fino alle attività di elaborazione dell'offerta formativa definitiva;
 - **Programmazione della didattica.**

- **Supporto alla ricerca** che include le attività di:
 - rendicontazione e gestione dei fondi della Facoltà;
 - monitoraggio del piano della ricerca della Facoltà;
 - supporto alle procedure di valutazione della ricerca (VQR) in stretta collaborazione con l'Area della Ricerca;
 - gestione degli incarichi;
 - coordinamento con gli uffici del Rettorato.

- **Servizio attività amministrativo/contabile** che gestisce i seguenti processi:
 - **Approvvigionamenti:** che include le attività relative all'approvvigionamento di beni e servizi e alla scelta dei fornitori in base alla loro capacità di soddisfare i requisiti relativi alle forniture;
 - **Attività conto terzi:** gestione dei contratti in essere con gli enti (quali Regione Abruzzo, carabinieri forestali, ecc...) che usufruiscono dei servizi dell'OVUD;
 - **Ricerca di personale medico veterinario da impiegare nell'OVUD** (ricerca interna delle professionalità, definizione dei requisiti minimi e emanazione del bando, gestione del contratto di detto personale).

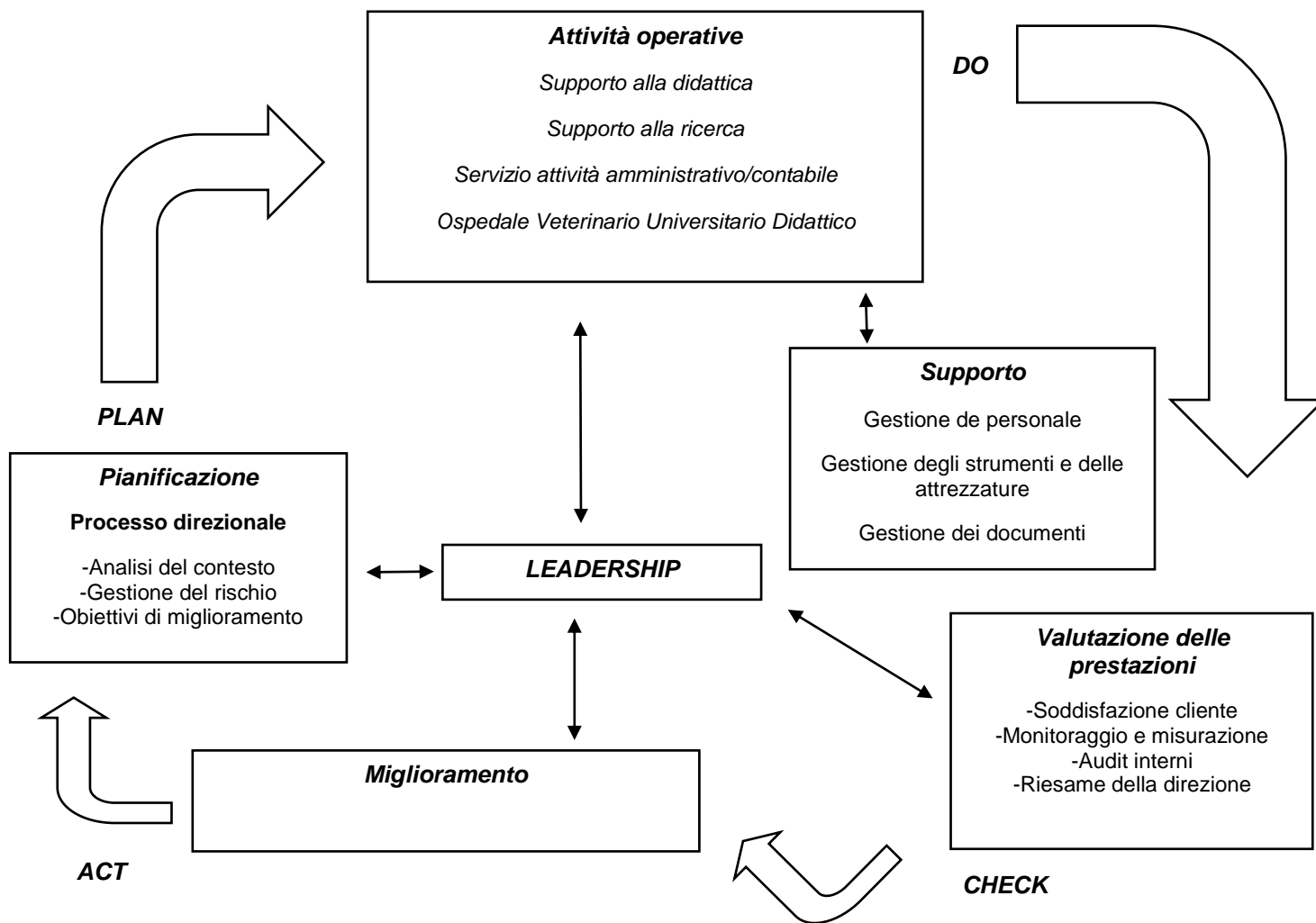
	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 15 a 42
---	---	--


- **Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD):** che gestisce i seguenti processi:
 - **Attività conto terzi:** che include le attività gestione dei preventivi e delle offerte commerciali emesse per gli utenti dell'OVUD e le attività relative alla conservazione/archiviazione delle cartelle cliniche e l'emissione delle fatture connesse alle attività dell'OVUD;
 - **Servizi ospedalieri:** include la gestione di tutte le attività dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) che va dall'accettazione del paziente (pronto soccorso piccoli animali e ricovero), al laboratorio di analisi cliniche e unità emotrasfusionale veterinaria, alla diagnostica per immagini e radiologia interventistica, medicina interna di piccoli animali, alla riproduzione di piccoli animali e di grandi animali, medicina e chirurgia del cavallo, fino alla anatomia e istopatologia veterinaria con lo scopo ultimo della formazione dello studente.

- **Processo direzionale:** che include le attività relative alla pianificazione del SGQ e alla gestione delle risorse umane, alla definizione delle parti interessate rilevanti e all'analisi del contesto dell'organizzazione, ai rischi e alle opportunità che possono influire sui suoi obiettivi strategici, alla comunicazione interna ed esterna, alla definizione degli obiettivi e all'effettuazione del riesame della direzione.

- **Processo di gestione del SGQ:** che include le attività relative alla valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti all'esterno, alla gestione delle non conformità e all'efficacia delle relative azioni correttive, alla gestione dei documenti del SGQ e degli audit interni

APPROCCIO PER PROCESSI



	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 17 a 42
---	---	--

4.5. Esclusioni

Requisiti esclusi

I requisiti della norma esclusi, in quanto non applicabili alla realtà della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo, sono:

- Req. 8.5.5 “Attività di post-consegna”;
- Req. 8.6 “Rilascio di prodotti e servizi”.

Il dettaglio della loro non applicabilità è riportato nei paragrafi successivi.

Processi esclusi

I processi esclusi dall’oggetto di certificazione sono:

- I servizi di supporto alla ricerca;
- I servizi dell’ospedale universitario verso terzi;
- Le attività del servizio amministrativo/contabile non strettamente correlate alla didattica.


5. LEADERSHIP

5.1. Leadership e impegno

5.1.1. Requisiti generali

Al fine di attuare la politica per la qualità, soddisfare le esigenze e aspettative dei clienti/utenti/studenti e di raggiungere gli obiettivi stabiliti, il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo si impegna a:

- a) prendersi carico dell’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- b) stabilire la Politica e gli obiettivi per la qualità relativi al SGQ e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell’organizzazione;
- c) assicurare l’integrazione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi di business dell’Organizzazione;
- d) promuovere l’utilizzo dell’approccio per processi e del risk-based thinking;
- e) comunicare l’importanza di un Sistema di Gestione per la Qualità efficace e della conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità;
- f) assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità consegua i risultati attesi;
- g) far partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- h) promuovere il miglioramento continuo;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 18 a 42
---	---	--

i) fornire il sostegno ad altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership a seconda della propria area di responsabilità;

j) assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al Sistema di Gestione per la Qualità.

5.1.2. Focalizzazione sul cliente

Il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo per quanto riguarda la focalizzazione sul cliente (studente) assicura che:

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente (studente) e quelli cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente (studente);
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente (studente).

I clienti della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo sono costituiti dagli studenti della stessa facoltà.

5.2. Politica per la Qualità

Il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha stabilito, attuato e mantiene attiva una Politica per la Qualità che:

- a) è appropriata alle finalità e al contesto dell'Organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;
- b) costituisce un quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi per la qualità;
- c) comprende l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) comprende un impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Politica per la Qualità è disponibile e mantenuta attiva come informazione documentata, divulgata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate rilevanti.


Le parti interessate rilevanti sono state individuate all'interno del documento "Analisi del Contesto".

5.3. Ruoli, responsabilità e autorità

Il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate e comunicate all'interno dell'Organizzazione.

Il preside ha assegnato responsabilità e autorità in modo da:

- a) assicurare che il sistema di gestione per la qualità sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 19 a 42
---	---	--

- b) assicurare che i processi stiano producendo gli output attesi;
- c) riferire, allo stesso preside, sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e sulle opportunità di miglioramento;
- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito dell'intera organizzazione;
- e) assicurare che l'integrità del SGQ sia mantenuta quando vengono pianificate e attuate modifiche al sistema stesso.

A tal fine il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha individuato e nominato all'interno dell'organizzazione un Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (RSGQ), che ha il compito di coadiuvare tutte le attività svolte dal Preside relativamente agli aspetti del Sistema di Gestione per la Qualità e di cui si discute all'interno del presente manuale.

L'insieme delle relazioni gerarchiche e funzionali della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo è schematizzato nell'organigramma aziendale allegato al presente manuale.

Le mansioni e responsabilità di ciascuna funzione sono definiti all'interno del documento Mansionario (P 01).

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

6.1.1 Requisiti generali

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo nel processo di pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha preso in considerazione:


- l'organizzazione e il suo contesto;
- le esigenze e le aspettative e le parti interessate;
- i risultati derivanti dalla valutazione dei rischi e delle opportunità.

Tutto quanto riportato ha lo scopo di:

- Assicurare che il SGQ possa conseguire i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti desiderati;
- Prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento continuo.

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha pianificato:

- le azioni per affrontare rischi e opportunità individuati all'interno del documento "Analisi del contesto";

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 20 a 42
---	---	--

- le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio SGQ;
- le modalità per valutare l'efficacia delle azioni di cui sopra (vedi paragrafo 9 del presente MSGQ).

Le azioni definite e intraprese per affrontare i rischi e le opportunità dell'organizzazione sono proporzionate al potenziale impatto sulla conformità dei servizi offerti.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

L'organizzazione ha stabilito gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti, necessari al SGQ.


Nella definizione degli obiettivi per la qualità il Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo prende in considerazione quanto segue:

- a) coerenza con la Politica per la Qualità;
- b) piano Strategico di Ateneo;
- c) misurabilità dell'obiettivo (ove possibile);
- d) requisiti applicabili;
- e) pertinenza con la conformità dei servizi e con l'aumento della soddisfazione dei clienti;
- f) monitoraggio periodico dell'obiettivo;
- g) modalità di comunicazione;
- h) aggiornamento dell'obiettivo in modo appropriato.

Gli obiettivi per la qualità sono formalizzati nel documento Piano di miglioramento.

Nel piano di miglioramento l'organizzazione stabilisce:

- a) cosa sarà fatto;
- b) quali risorse sono richieste;
- c) le responsabilità;
- d) i tempi per il completamento;
- e) le modalità di valutazione dei risultati, inclusi gli eventuali indicatori per monitorare lo stato di avanzamento degli obiettivi stessi.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 21 a 42
---	---	--

6.3 Pianificazione delle modifiche

Le modifiche che si rendono necessarie alla struttura del SGQ possono originare dalla riorganizzazione dei processi, da modifiche organizzative interne, dal cambio della normativa di riferimento o della normativa cogente, dai risultati scaturiti dai riesami periodici del SGQ, dagli audit interni o dell'ente di certificazione, dalle azioni correttive e dall'analisi di rischi e opportunità.

Quando l'organizzazione ha necessità di modificare il SGQ è il Preside che approva le eventuali modifiche.

Queste ultime sono attuate in collaborazione con il RSGQ considerando:

- le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- la conservazione dell'integrità del SGQ;
- la disponibilità delle risorse;
- l'allocazione e la riallocazione di responsabilità e autorità (Consiglio di Facoltà).

7. SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGQ considerando la capacità delle risorse interne e i vincoli che gravano su di esse e che cosa è possibile ottenere dai fornitori esterni.


A tal fine per quanto riguarda la didattica nella definizione delle risorse necessarie si fa riferimento alle "Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei Corsi di Studio" e "Linee di indirizzo di Ateneo sulla programmazione dell'offerta formativa".

7.1.2 Persone

Le risorse umane della Facoltà consistono in personale docente e ricercatore, personale tecnico-amministrativo, personale non strutturato che comprende dottorandi, titolari di assegni di ricerca, di borse di studio e di contratti e laureati frequentatori.

La facoltà affida le attività che hanno influenza sulla qualità dei servizi erogati e quelle relative alla gestione del Sistema Qualità a personale competente e dotato di adeguata formazione ed esperienza.

Nel caso in cui si dovesse presentare l'esigenza di una nuova figura professionale, si effettua una prima ricerca interna a cura del Servizio di supporto alla didattica per quanto riguarda il personale docente e a cura del Servizio attività amministrativo/contabile per quanto riguarda il personale medico dell'OVUD.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 22 a 42
---	---	--

Se la ricerca interna non da esito positivo si eseguirà una ricerca esternamente alla facoltà pubblicando idoneo bando.

7.1.3 Infrastrutture

Il Preside, all'interno degli edifici assegnati, dispone degli spazi di lavoro, delle attrezzature ed apparecchiature e dei servizi di supporto idonee e che consentono di erogare i servizi richiesti e soddisfare di conseguenze le richieste dei clienti.

In particolare:

- gli spazi di lavoro sono ripartiti dal Preside secondo le esigenze organizzative;
- le apparecchiature/attrezzature utilizzate all'interno dell'OVUD sono sotto il controllo dei Responsabili dei Servizi dell'OVUD, che provvedono a far fare internamente o da un tecnico esterno le attività di manutenzione ordinaria e a segnalare eventuali guasti che richiedessero interventi manutentivi straordinari. In quest'ultimo caso l'intervento è effettuato da un tecnico qualificato esterno;
- le apparecchiature/attrezzature utilizzate all'interno della facoltà sono sotto il controllo dei Responsabili scientifici dei diversi laboratori della facoltà, che provvedono a far fare internamente o da un tecnico esterno le attività di manutenzione ordinaria e a segnalare eventuali guasti che richiedessero interventi manutentivi straordinari. In quest'ultimo caso l'intervento è effettuato da un tecnico qualificato esterno.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Viene valutata l'adeguatezza degli spazi, strumenti di lavoro e servizi di supporto disponibili, per un corretto e sicuro funzionamento dell'organizzazione. Particolare attenzione viene posta alla risorsa ambiente di lavoro e alle condizioni fisiche e psicologiche in cui opera il personale.

Il Preside è supportato dalla Commissione per la Sicurezza dell'Ateneo che integra le necessarie competenze tecniche in tema di prevenzione e protezione, per il miglioramento continuo dei livelli di qualità e di sicurezza, nonché della salute dei lavoratori e degli studenti negli ambienti di lavoro, in conformità con quanto stabilito dalla normativa vigente.

La Commissione per la Sicurezza è nominata dal Rettore al fine di garantire il coordinamento delle attività di prevenzione e di sicurezza dell'Università degli Studi di Teramo e secondo quanto previsto dal "Regolamento di Ateneo per la Sicurezza e la Salute dei Lavoratori nei luoghi di lavoro".


7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha sotto controllo le apparecchiature e la strumentazione utilizzata al fine di garantire la conformità e l'affidabilità dei risultati ottenuti.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'organizzazione, maturata generalmente attraverso l'esperienza.

Per quanto riguarda la conoscenza del personale che opera all'interno della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo essa fa riferimento:

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 23 a 42
---	---	--

- Regolamento o Linee guida emanate dall'Ateneo o dalla Facoltà e messi a disposizione di tutti in internet;
- internazionalizzazione della ricerca Risultati di ricerca e della formazione superiore quale obiettivo strategico da perseguire in coerenza con gli impegni assunti nell'ambito del Processo di Bologna. L'Università fa propri i principi dell'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e promuove la libera disseminazione in rete dei risultati delle proprie ricerche, per assicurarne la più ampia diffusione possibile. Aderisce ai principi ispiratori della Magna Charta Universitatum.

7.2 Competenza

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che:

- a) siano determinate le competenze necessarie delle persone che lavorano sotto il controllo diretto dalla facoltà e che possono avere un'influenza sulle prestazioni e l'efficacia del SGQ. Le competenze minime in ingresso sono definite nei bandi delle gare per il reclutamento del personale;
- b) queste persone siano competenti sulla base di una appropriata istruzione, formazione o esperienza;
- c) siano intraprese azioni per acquisire le necessarie competenze e ne valuta l'efficacia;
- d) siano conservate appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze del personale.


Annualmente, in fase di riesame della direzione, si definiscono eventuali esigenze formative interne del personale docente e non docente. Si elabora in questa fase un piano di formazione che sarà presentato all'ATENO al fine di essere approvato.

7.3 Consapevolezza

Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo assicura che le persone che lavorano sotto il suo controllo siano consapevoli:

- a) della Politica per la qualità;
- b) dei pertinenti obiettivi per la qualità;
- c) del loro contributo all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, compresi i benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni;
- d) delle implicazioni derivanti dalla non conformità ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal fine l'organizzazione divulga queste informazioni in vario modo, consegna documentazione, affissione documenti in bacheca, incontri di formazione/informazione, riunioni, divulgazione attraverso l'utilizzo del sito internet della facoltà, ecc...

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 24 a 42
---	---	--

7.4 Comunicazione

Comunicazione interna

Gli strumenti di comunicazione delle informazioni pertinenti al SGQ avvengono principalmente con la posta elettronica quale strumento di comunicazione, consegna di documenti, allestimenti di bacheche tematiche oltre che di riunioni periodiche, per ognuna delle quali RSGQ redige un apposito verbale che successivamente distribuisce ai partecipanti”.

Comunicazione esterna

L’organizzazione ha attivato varie modalità di comunicazione con gli utenti, che vengono di seguito descritte:

- sito web dell’Università di Teramo <https://www.unite.it/UniTE/> in cui vi sono tutte le informazioni relative ai servizi erogati dall’Ateneo e dalla Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo;
- comunicazioni tramite e-mail;
- comunicazioni telefoniche;
- predisposizione di una bacheca on-line sui siti specifici;
- organizzazione di giornate informative su temi specifici;
- Utilizzo di social network.

Inoltre al link <https://www.unite.it/UniTE/Comunicazione> è riportata la sezione relativa alle modalità di comunicazione verso l’esterno adottate dell’Ateneo e a cui si rifà anche la Facoltà di Medicina Veterinaria.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Requisiti generali


All’interno del Sistema di Gestione per la Qualità predisposto e implementato dalla Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo sono comprese tutte le informazioni documentate:

- a) richieste dalla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- b) identificate dall’Organizzazione come necessarie per garantire l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo si è dotata di specifica documentazione per consentire una chiara ed univoca comprensione della struttura organizzativa e della gestione.

La documentazione comprende:

- Statuto dell’Università degli Studi di Teramo* in cui si descrivono tutti gli organi e strutture dell’università e le loro interazioni;
- Decreto Rettorale n. 420 del 2016 “Regolamento dell’Ospedale Veterinario Universitario Didattico”* in cui si descrive la struttura organizzativa dell’OVUD;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 25 a 42
---	---	--

- Politica per la Qualità della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo* che definisce la missione e gli orientamenti della Facoltà;
- Piano strategico di Ateneo* obiettivi strategici dell'Ateneo definisce le linee guida a cui devono rifarsi le diverse Facoltà e Corsi di Studio nel definire e organizzare le proprie strategie;
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità* che descrive il SGQ, illustra le interazioni tra le sue parti e contiene riferimenti ad altri documenti funzionali al SGQ;
- Sito web <https://www.unite.it/UniTE/>*. È il sito informatico in cui sono riportate sinteticamente l'organizzazione, le principali attività/servizi offerti;
- Analisi del contesto* in cui si dettaglia l'analisi del contesto in cui opera la facoltà e si individuano e valutano i rischi e le opportunità;
- Procedure del sistema di gestione per la qualità* in cui si descrivono le modalità utilizzate dalla facoltà per implementare e tenere sotto controllo alcune parti del SGQ, specificando nel dettaglio le responsabilità delle funzioni coinvolte e l'articolazione delle attività. Le procedure sono richiamate all'interno del Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità.

7.5.2 Redazione e aggiornamento

Nel redigere ed aggiornare le informazioni documentate, la Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo assicura:

- a) un'appropriata identificazione e descrizione di dette informazioni (es. titolo, data, autore o codice identificativo);
- b) un adeguato formato e supporto;
- c) modalità di riesame e approvazione idonei.

I dettagli delle modalità di gestione delle informazioni documentate sono riportate nella procedura P03 "Gestione dei documenti".


7.5.3 Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate

Nella procedura P03 "Gestione dei documenti" si prevede che le informazioni documentate richieste dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e quelle ritenute indispensabili dall'organizzazione siano tenute sotto controllo al fine di garantire che:

- a) siano disponibili e idonee all'uso, nei luoghi e nei tempi necessari;
- b) siano adeguatamente protette.

Nella procedura P03 si definiscono le modalità di:

- distribuzione, accesso, reperimento e utilizzo;

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 26 a 42
---	---	--

- archiviazione e conservazione, inclusa la conservazione della leggibilità;
 - tenuta sotto controllo delle modifiche (es. controllo delle revisioni);
- e i tempi di conservazione e eliminazione.

Le informazioni documentate di origine esterna, ritenute necessarie dall'Organizzazione per la pianificazione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità, sono identificate, ove appropriato, e controllate.

8. ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controllo operativi

La facoltà tiene sotto controllo i processi (di cui si è discusso al paragrafo 4.4 del presente manuale) necessari a soddisfare i requisiti per l'erogazione dei servizi.

La pianificazione dei processi che costituiscono il SGQ avviene tenendo conto:

- dei requisiti dei servizi offerti;
- dei criteri dei processi e per l'accettazione dei prodotti e servizi;
- delle risorse necessarie;
- dei controlli dei processi;
- delle informazioni documentate necessarie a fornire evidenza del rispetto dei requisiti.

Per quanto riguarda la pianificazione della didattica tutte le informazioni sono presenti sul sito interno dell'Ateneo.


Per la facoltà di Medicina Veterinaria sono riportati i tre Corsi di Studio e per ognuno sono indicati gli insegnamenti suddivisi per anno di riferimento, il calendario delle lezioni suddiviso per semestre, il calendario degli esami e le modalità di accesso ai tirocini e ogni altra informazione necessaria per consentire agli studenti di partecipare agevolmente e consapevolmente alle attività proposte dalla facoltà.

8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Nella comunicazione con il proprio cliente/utente (studente) la Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo prende in considerazione:

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 27 a 42
---	---	--

- La fornitura di informazioni relative ai servizi offerti (ampia divulgazione verso l'esterno, e di conseguenza anche verso potenziali clienti/utenti (studenti), si ha mediante il sito internet <https://www.unite.it/UniTE/> in cui si riportano dettagliate informazioni relative a tutti i servizi e a come accedervi);
- la gestione delle richieste, contratti e ordini (comprese le modifiche) si ha:
 - a cura del servizio di supporto alla qualità e didattica per quanto riguarda la gestione delle pratiche degli studenti (iscrizioni, esami di laurea, spostamenti, ecc...);
 - a cura del servizio di accettazione dell'OVUD per quanto riguarda i preventivi emessi per le prestazioni dell'ospedale;
 - a cura del Servizio attività amministrativo/contabile la gestione delle convenzioni dell'OVUD con enti esterni (quali Regione Abruzzo, ecc...);
- la gestione delle informazioni di ritorno dei clienti si ha secondo quanto riportato al paragrafo 9.1.2 del presente manuale;
- la gestione dei reclami si ha a cura dell'URP (Ufficio Relazioni con il pubblico) di Ateneo secondo quanto previsto dal Regolamento di Ateneo per la gestione dei reclami. Gli utenti/clienti (studenti) che desiderano presentare reclamo possono seguire le modalità riportate sul sito dell'Ateneo al link <https://www.unite.it/UniTE/Engine/RAServePG.php/P/153091UTE0104/M/20011UTE0104>

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Nel determinare i requisiti relativi ai servizi offerti la Facoltà di Medicina Veterinaria si assicura che siano definiti i requisiti dei servizi, sia:

- quelli espressamente dichiarati dal cliente;
- quelli espressi dalla legislazione vigente (requisiti cogenti);
- quelli ritenuti necessari dalla facoltà o imposti da un mercato in continua evoluzione.

Relativamente all'offerta formativa si veda anche quanto riportato nel paragrafo 8.3 del presente manuale.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai servizi ed eventuali modifiche

I requisiti relativi ai servizi offerti vengono periodicamente riesaminati in modo che gli stessi risultino adeguati e idonei secondo le norme cogenti e le esigenze del cliente e che non ci siano scostamenti fra la domanda e l'offerta.


A tale proposito in relazione all'**offerta didattica (formativa)** la Facoltà di Medicina Veterinaria si attiene a quanto riportato nelle Linee di indirizzo di Ateneo sulla Progettazione dei Corsi di Studio e sulla programmazione dell'offerta formativa. Il contratto con lo studente è l'iscrizione (in caso di corso di studio a numero chiuso dopo superamento esame). Il buon esito dell'iscrizione da evidenza del riesame del contratto che ha avuto esito positivo.

Per quanto riguarda le prestazioni **dell'Ospedale Veterinario** i requisiti sono stabiliti in fase contrattuale con il cliente/utente e documentati all'interno dell'offerta commerciale o della convenzione (quest'ultima stipulata solitamente con enti pubblici quale Regione Abruzzo, ASL, ecc..).

All'atto della formulazione dell'offerta commerciale o della convenzione è sottinteso che l'organizzazione ha:

- riesaminato i requisiti specifici del cliente;

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 28 a 42
---	---	--

- riesaminato i requisiti non specificati dal cliente ma necessari;
- riesaminato i requisiti specificati dall'OVUD;
- riesaminato i requisiti cogenti.

Un eventuale modifica del contratto con il cliente dell'OVUD prevede la riformulazione dell'offerta e/o della convenzione.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

L'attività di progettazione effettuata dalla Facoltà di Medicina Veterinaria è rivolta all'aggiornamento e adeguamento dei Corsi di Studio alle esigenze del mercato o alla formulazione di nuovi Corsi di Studio. E' in questa fase che la Facoltà di Medicina Veterinaria effettua la determinazione dei requisiti relativi al servizio (paragrafo 8.2.2 del presente documento).

Vi è una costante azione di contatto da parte della Facoltà con gli Stakeholders interni ed esterni, che si configura come un'attività i cui riscontri oggettivi e le ricadute sulla progettazione dei Corsi di Studio è variegata ma evidente. Segnale di una consapevolezza crescente verso questo aspetto determinante della progettazione e delle modifiche negli ordinamenti, ma anche chiaro indice della differenziazione esistente fra i corsi di studio, delle difficoltà di contattare portatori di interesse nazionali ed internazionali, delle differenze fra i diversi obiettivi formativi. In questo contesto la progettazione delle modifiche di Corsi di Studio e le nuove proposte dovranno sempre più essere valutate con riferimento al documento: Linee di indirizzo di Ateneo sulla progettazione dei Corsi di Studio - DOCUMENTO SULLA PROGETTAZIONE DEI CORSI DI STUDIO.




Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità

File: MSGQ
Ed. 0 del 15/07/2019

Pag. 29 a 42

Elementi in ingresso alla progettazione ed elementi in ingresso per la modifica della progettazione.

<p>1. progettazione e aggiornamento dei corsi di studio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contatto con Stakeholders interni ed esterni (docenti, studenti, ecc.); - risultati di studi di settore, per le valutazioni ed analisi rivolte al monitoraggio della proposta didattica rispetto al mondo del lavoro, e per l'eventuale sua riprogettazione; - risultati delle attività di monitoraggio (solo per i corsi già esistenti), mediante il Presidio della Qualità. In tal senso il PQA ha favorito iniziative promosse dal Placement, per un incremento delle consultazioni delle parti interessate, di Facoltà e di CdS, quali il Career Day, e istituito una nuova iniziativa con periodicità annuale, il Cooperative Learning Day; - Monitoraggio del grado di occupabilità dei laureati (solo per i corsi già esistenti) utilizzando i dati provenienti dall'indagine promossa da Almalaurea; - Risultati delle riunioni mensile del rettore, il Direttore Generale, il Pro-Rettore Vicario e i Presidenti di CdS per trasmettere loro in modo tempestivo tutte le comunicazioni provenienti dai siti MIUR e ANVUR, favorendo un monitoraggio costante delle attività e delle problematiche dei corsi di studio; - lavoro di congiunzione fra didattica e ricerca è fondamentale non solo per la realizzazione di percorsi formativi aggiornati, ma anche una strada da continuare a percorrere e implementare per rendere ogni proposta didattica rinnovata e rinnovabile <p>I dati dei monitoraggi devono essere almeno annuali e saranno discussi in occasione del riesame della direzione. Si precisa che interventi parziali su corsi di studio che non hanno ancora concluso il loro primo ciclo (triennale, biennale o quinquennale) sono assolutamente contenuti, o ridotti a situazioni di emergenza.</p>
<p>2. Sostenibilità dei Corsi di Studio</p>	<p>La sostenibilità dei Corsi di Studio, nel periodo di riferimento di erogazione del CdS si prenderà a riferimento anche quelle che sono le risorse per erogare il corso: numero dei docenti (eventuali pensionamenti o immissione di personale docente nuovo a fronte di alcune carenze), andamento delle iscrizioni, attrezzature e spazi (aule) disponibili. Tali aspetti – che andranno tenuti in considerazione da tutti i CdS come elementi strutturali indispensabili sui quali poggiare eventuali modifiche della proposta didattica - richiedono valutazioni ed analisi da parte della Facoltà.</p>
<p>3. partecipazione attiva degli studenti</p>	<p>La partecipazione attiva degli studenti al fine di stimolare in loro un adeguato senso critico e capacità organizzativa, è un processo al quale UNITE ha sempre posto una particolare attenzione. Infatti, in un'ottica di realizzazione efficace delle attività strategiche, l'Ateneo ha individuato un modello fortemente innovativo che contribuisce a meglio accogliere e indirizzare gli studenti in un percorso di crescita volto ad incrementare le loro capacità ed</p>

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 30 a 42
---	---	--

Elementi in ingresso alla progettazione ed elementi in ingresso per la modifica della progettazione.

	abilità applicative, nonché la loro competitività nel contesto territoriale di riferimento, potenziando al contempo anche le opportunità di sviluppo effettive e durevoli di quest'ultimo, mediante un rapporto relazionale d'interscambio diretto ed aperto tra università e territorio. Inoltre, gli studenti sono parte attiva nel processo di assicurazione della qualità dei corsi di studio in quanto membri delle Commissioni di Qualità dei CdS, delle CPDS e del NdV.
--	--

L'attività di controllo e monitoraggio della progettazione si ha almeno annualmente in fase di riesame della direzione.

Elementi in uscita alla progettazione	
Corso di studio aggiornato o nuovo	Prima di rendere operativo un nuovo corso di studio o di rendere operativo l'aggiornamento di un corso di studio già esistente devono essere valutati gli elementi in uscita alla progettazione, ovvero che le modifiche e/o il nuovo corso di studi soddisfano i requisiti degli Stakeholders interni ed esterni (compreso gli studenti) che non siano in contrasto con i risultati di studi di settore e delle attività di monitoraggio , che il corso sia sostenibile (economicamente, per la presenza di docenti e attrezzature).

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno


La Facoltà è consapevole della necessità di approvvigionarsi di prodotti, materiali, componenti e servizi (quali servizi di manutenzione e taratura della strumentazione) che garantiscano il pieno rispetto delle prescrizioni sia di tipo contrattuale che di tipo normativo applicabili alla propria organizzazione.

Gestione degli acquisti

Al fine di garantire la qualità dei servizi offerti, la continua disponibilità dei materiali acquistati e la loro rispondenza alle esigenze specifiche, la Facoltà:

- ha sotto controllo le scorte di magazzino dei materiali di consumo, dei prodotti chimici e dei farmaci veterinari e stupefacenti necessari per il corretto svolgimento delle attività di ricerca, di didattica e le attività dell'OVUD;
- nel momento in cui vi è la necessità di effettuare un acquisto sono i responsabili dei vari settori che compilano un ordine di acquisto interno e lo comunicano al Servizio attività amministrativo/contabile che provvede ad effettuare l'acquisto;
- Servizio attività amministrativo/contabile prima di procedere ad un ordine verifica di disponibilità finanziaria. Si procede all'ordine solo se vi è disponibilità finanziaria;

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 31 a 42
---	---	--

- Il Servizio attività amministrativo/contabile effettua gli acquisti sulle piattaforme on-line MEPA e CONSIP.

Nell'effettuazione degli acquisti il Servizio attività amministrativo/contabile si attiene a quanto previsto dal codice dei contratti e degli appalti (D.Lgs 50/2016) e le relative linee guida di attuazione nonché il decreto sblocca cantiere e la direttiva n. 4 dell'ANAC.

Il codice dei contratti e degli appalti suddivide gli acquisti in tre tipologie:

- CASO 1: Acquisti di importo < 5000 euro: per questa tipologia di acquisti si può evitare di andare sulla piattaforma del MEPA ed effettuare l'ordine direttamente ad un fornitore di fiducia. In questo caso la Facoltà di Medicina Veterinaria fa fare tre preventivi a fornitori storici e sceglie il più conveniente a parità di prodotti/servizi offerti cercando di garantire per quanto possibile la rotazione nel tempo dei fornitori;
- CASO 2: Acquisti di 5.000 euro < importo < 40.000 euro: per questa tipologia di acquisti si parla di affidamenti diretti e la facoltà può scegliere se far fare tre preventivi a fornitori storici e seguire la via del CASO 1 o accedere al mercato elettronico e seguire la via del CASO 3.
- CASO 3: Acquisti di importo > 40.000 euro – si effettuano unicamente attraverso il mercato elettronico (MEPA).


Quando si accede al **MEPA** si può scegliere di:

- aderire a delle convenzioni che il MEPA ha già stipulato con le ditte per determinati prodotti;
- accedere al mercato elettronico – MEPA attraverso una delle seguenti vie:
 - attraverso un Oda – ordine diretto di acquisto – si accede al MEPA e si fa una ricerca per tipologia di prodotti. La prima offerta che il MEPA propone è quella più conveniente economicamente (questa via non è mai scelta dalla facoltà);
 - attraverso un Rdo – richiesta di offerta – si accede al MEPA e si fa una richiesta di offerta ad almeno tre ditte presenti sul MEPA (le ditte sono scelte dalla facoltà);
 - attraverso una Td – trattativa diretta – sempre accedendo al MEPA e contattando le ditte di interesse.

Per tutti gli acquisti la facoltà chiede al fornitore di inviare il DURC, un'autocertificazione che attesta la presenza di determinati requisiti tecnico e professionali e che non ha procedure penali o di fallimenti in corso.

Per ogni fornitore/fornitura la facoltà effettua la verifica della veridicità dei dati inviati dal fornitore.

Per ogni ordine di acquisto la facoltà emette una determina a firma del preside della facoltà che autorizza l'acquisto. La determina è contestuale all'ordine.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 32 a 42
---	---	--

Controllo materiale in ingresso

Il materiale acquistato è controllato dal referente che ha fatto internamente la richiesta di acquisto. In caso di ordine arrivato inesatto o materiale danneggiato il referente che ha fatto la richiesta di acquisto ne dà comunicazione al servizio contabilità e amministrazione che provvede a ricontattare il fornitore e a fare l'eventuale reso.

Contratto con personale esterno

Per quanto riguarda i docenti esterni a contratto e il personale dell'OVUD esterno, la Facoltà stipula con loro delle convenzioni. Il reclutamento di questo personale altamente qualificato/specializzato avviene a fronte di una ricerca interna di risorse e nel caso in cui i profili richiesti non sono presenti all'interno dell'organizzazione vi è l'emissione di un bando pubblico in cui si specificano requisiti professionali da avere, eventuali esperienze pregresse, modalità di accesso al bando, mansioni che si andranno a svolgere e gli aspetti economici.

8.5 Erogazione dei servizi

8.5.1 Controllo dell'erogazione dei servizi

Didattica

Per quanto riguarda la didattica gli studenti sanno quali sono i programmi del Corso di Studio che sono debitamente pubblicizzati sul sito internet dell'Università di Teramo.

Tutte le informazioni relative alla didattica si possono reperire facilmente sul sito dell'Ateneo che è prontamente aggiornato in caso di cambiamenti.


Al fine di verificare il buon esito dell'attività didattica agli studenti è chiesto di compilare un questionario quando hanno seguito almeno 2/3 di ogni insegnamento.

La compilazione avviene on-line e in maniera anonima. Il questionario ha lo scopo di rilevare le opinioni degli studenti sull'insegnamento che si sta seguendo e consente di dare una valutazione sugli insegnamenti e sulla docenza.

La valutazione dei dati è fatta dall'Ateneo (Ufficio statistico) che poi manda i risultati al singolo docente, al Preside della Facoltà e al Presidente del Corso di Studio.

In caso di giudizio negativo se ne discute in Commissione Assicurazione Qualità di corso di studio. Poi si porta in consiglio di Corsi di Laurea e si rende pubblica la criticità (solo in caso di criticità ripetute negli anni o gravi).

Anche per i pre-corsi organizzati dalla facoltà è stato elaborato un questionario di valutazione che è inviato direttamente dal Servizio supporto alla didattica a tutti i partecipanti. I questionari sono valutati dal Servizio di supporto alla didattica e i risultati sono inviati al preside e ai presidenti di corsi di studio e discussi in occasione del primo consiglio di facoltà utile.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 33 a 42
---	---	--

La stessa metodologia di valutazione è utilizzata per la summer school e per gli open house effettuati mensilmente da febbraio a giugno di ogni anno. La summer school invece è organizzata nel periodo estivo (luglio) ed è rivolta agli studenti che vogliono iscriversi a un corso di laurea della facoltà.

Le attività di tirocinio che coinvolgono gli studenti dell'ultimo anno di corso (può essere svolto internamente alla facoltà o presso enti esterni), sono anche queste monitorate attraverso l'utilizzo di questionari di soddisfazione. La valutazione è effettuata al termine di periodo di tirocinio e riporta il grado soddisfazione da parte dello studente nei confronti dell'ente esterno e viceversa (anche ente esterno valuta studente). La valutazione è effettuata anche per il tirocinio interno (lo studente valuta il docente e viceversa).

Gli studenti che accedono al dottorato di ricerca valutano anche questi le attività svolte nel periodo di dottorato attraverso la compilazione di questionario di soddisfazione.

Ricerca

Per quanto riguarda le attività di ricerca esse sono demandate al Servizio supporto alla ricerca.

Nella Facoltà sono numerosi i progetti di ricerca che si possono distinguere in progetti da bandi competitivi nazionali ed internazionali, e progetti da committenti privati nazionali ed internazionali.

All'interno dei bandi o dei contratti con i privati è descritto l'obiettivo della ricerca, i requisiti da rispettare, le modalità di controllo periodici, la durata e gli aspetti economico/finanziari.


I progetti da bandi competitivi hanno finanziamenti vincolati, durata pluriennale e sono sottoposti a rendicontazioni periodiche scientifiche e finanziarie oltre che ad audit finanziari.

Per quanto riguarda i progetti di ricerca per attività in Conto Terzi (ossia da committenti privati, nazionali ed esteri), la Facoltà vede un importante contributo rappresentato dalle attività di ricerca commissionate da Aziende (in particolar modo farmaceutiche, mangimistiche, alimentari) con risvolti importanti sia sulla produzione scientifica che ne scaturisce che sulla didattica.

Nella facoltà di Medicina Veterinaria operano diversi gruppi appartenenti a materie di base (quali anatomia, biochimica, patologia, embriologia), professionalizzanti non cliniche (malattie infettive, malattie parassitarie, patologia e anatomia patologica, ispezione degli alimenti, nutrizione e zootecnica) e professionalizzanti cliniche (medicina interna, chirurgia e clinica ostetrica).

Le linee di ricerca condotte presso la facoltà sono coerenti con il Piano strategico e le politiche per la qualità.

La Facoltà ha come obiettivo il consolidamento e l'espansione dei filoni di ricerca in modo da abbracciare tutte le competenze interne dei diversi gruppi di ricerca e perseguire così politiche di sinergia con istituzioni esterne pubbliche e private sia per la formazione e l'aggiornamento del personale Docente di ruolo.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 34 a 42
---	---	--

La facoltà si prefigge altresì l'obiettivo di rafforzare i programmi di dottorato (i dottorandi sono a tutti gli effetti degli studenti in formazione e quindi dei clienti della facoltà stessa) al fine di migliorare la qualità della ricerca e della produzione scientifica, nonché le prospettive professionali future delle figure in formazione di ricerca.

Servizi ospedalieri

Le attività svolte all'interno dell'Ospedale Veterinario Universitario Didattico (OVUD) sono le seguenti:

Accettazione paziente;

Contenimento e conduzione paziente;

Visita Clinica Generale;

Visita Clinica Specialistica Apparati Locomotore, Respiratorio, Gastroenterico, altri;

Esami e procedure collaterali di diagnostica per immagini;

Esami e procedure collaterali di diagnostica di laboratorio;

Esami e procedure collaterali di elettrodiagnostica;

Preparazione e induzione paziente in pre-chirurgia;

Sollevamento e trasferimento mediante argano in sala pre- chirurgia GA;

Tricotomia e preparazione sterile;

Intervento chirurgico in sala chirurgica;

Trasferimento in box risveglio GA,

Risveglio paziente;

Conduzione in area ricovero;

Visita Clinica e terapia paziente ricoverato;

Terapie, medicazioni e bendaggi;


Fleboclisi;

Cateterismi;

Manipolazione sostanze chimiche e farmacologiche;

Annotazione e inserimento dati cartelle cliniche;

I servizi offerti dall'OVUD sono ampiamente pubblicizzati e dettagliati sul sito della facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 35 a 42
---	---	--

I dettagli operativi e le modalità di controllo delle attività dell'OVUD sono riportati nella procedura di gestione P07 "Gestione del paziente e del fascicolo sanitario che dettaglia le prassi adottate all'interno dell'organizzazione e le fasi di controllo nonché i responsabili e le relative registrazioni.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione e la rintracciabilità dei prodotti chimici, dei materiali di consumo e dei farmaci è garantita dal mantenimento della codifica/identificazione data dalla casa produttrice.

Per quanto riguarda la tracciabilità delle cartelle cliniche questo è garantito da una codifica associata alla cartella e dalla gestione di queste ultime con un software di gestione dedicato.

Per quel che riguarda gli studenti c'è data base di segreteria ESSE3 CINECA in cui si registrano tutte le attività legate allo studente dal momento dell'iscrizione al momento della laurea.

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti e ai fornitori

Proprietà che appartengono ai clienti

Le proprietà che appartengono ai clienti sono gli animali (pazienti) curati/visitati presso l'OVUD e i campioni analitici analizzati presso i laboratori dell'OVUD.

In entrambi i casi il personale dell'OVUD presta la massima attenzione nel gestire i pazienti e i campioni analitici.

Nel caso in cui si dovessero verificare dei danneggiamenti ai campioni analitici e/o smarrimenti degli animali (pazienti) o dei campioni analitici destinati al laboratorio dell'OVUD, questo costituirebbe una situazione non conforme e quindi si dovrà dare avvio alla gestione di una non conformità come previsto dalla procedura P05 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive". Inoltre chiunque ravvisi una situazione simile ne deve dare immediata comunicazione al diretto superiore il quale provvederà a comunicare l'accaduto al Direttore Sanitario che provvederà a sua volta a darne comunicazione immediata al cliente.

Proprietà che appartengono ai fornitori


Le proprietà che appartengono ai fornitori possono essere costituite solo da alcune attrezzature prese a noleggio con riscatto.

Si tratta tuttavia di un numero esiguo di attrezzi/strumenti il resto è tutto di proprietà della facoltà.

Ad ogni modo gli utilizzatori di tali attrezzature/strumenti sono consapevoli che l'attrezzatura non è di proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria e che come ogni altra strumentazione in dotazione della facoltà deve essere utilizzata solo per gli scopi previsti e con la massima attenzione al fine di evitare possibili danneggiamenti.

Nel caso in cui si dovessero verificare dei danneggiamenti questo costituirebbe una situazione non conforme e quindi si dovrà dare avvio alla gestione di una non conformità come previsto dalla procedura P05 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive". Inoltre chiunque ravvisi una situazione simile ne deve dare immediata comunicazione al diretto superiore il quale provvederà a

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 36 a 42
---	---	--

comunicare l'accaduto al Responsabile del Servizio attività amministrativo/contabile che provvederà a darne comunicazione immediata al fornitore.

8.5.4 Preservazione

La facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo assicura la corretta conservazione di:

- Tutti i materiali di consumi, prodotti chimici, farmaci in uso presso l'ospedale e i vari laboratori della facoltà;
- Tutte le attrezzature e macchinari;
- Tutti i campioni biologici;
- I referti clinici;
- La documentazione afferente gli studenti universitari e il personale della facoltà.

Nel fare questo prende in considerazione:

- Le schede tecniche e di sicurezza dei materiali, prodotti chimici e farmaci;
- Le prescrizioni del D.Lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- I manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature e macchinari;
- Le buone prassi di conservazione e manipolazione dei campioni biologici.

Per quanto riguarda la documentazione (sia essa cartacea che su supporto informatico) è garantita la privacy inerente i dati sensibili in conformità a quanto prevista dalla normativa in vigore.

8.5.5 Attività di post-consegna

L'organizzazione non effettua attività di post consegna per via della tipologia dei servizi offerti e di cui si è discusso all'interno del presente documento.

Infatti l'organizzazione non produce né commercializza prodotti per i quali sono previsti possibili interventi presso i clienti di installazione o interventi in garanzia.

8.5.6 Controllo delle modifiche


Tutte le modifiche apportate durante l'erogazione del servizio sono tenute sotto controllo da parte della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo.

Queste sono gestite e approvate dal consiglio di facoltà.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

Tutte le attività svolte all'interno dell'organizzazione siano esse le prestazioni dell'OVUD, che la didattica universitaria che le attività di ricerca sono sottoposti a controlli e monitoraggio periodici.

Solo a fronte di controlli con esito positivo l'attività prosegue verso lo step successivo e la conseguente conclusione dell'attività stessa e rilascio del servizio /prodotto all'esterno (sia esso il

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 37 a 42
---	---	--

prodotto della ricerca – ovvero l’articolo – che il prodotto studente (laureato) che le dimissioni o la refertazione nel caso dei pazienti dell’OVUD).

8.7 Controlli degli output non conformi

La necessità di rilevare, identificare e registrare le non conformità nelle attività eseguite, al fine di adottare adeguate misure per evitare il ripetersi delle stesse, costituisce un insieme di attività di particolare importanza, da gestire e monitorare con la massima attenzione durante tutti i processi. A tale fine la Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha predisposto la procedura P05 “Gestione delle non conformità e delle azioni correttive” che serve per:

- individuare servizi non conformi;
- bloccare lo svolgimento di attività non conformi;
- individuare le opportune correzioni da apportare;
- analizzare la causa della/e non conformità al fine di individuare le opportune azioni correttive atte ad eliminare la non conformità ed evitare che la stessa si ripresenti;
- verificare l’efficacia delle azioni correttive intraprese.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato:

- a) cosa sia necessario monitorare e misurare;
- b) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l’analisi e la valutazione, ove applicabile, al fine di assicurare risultati validi;
- c) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere effettuati;
- d) quando i risultati derivanti dal monitoraggio e dalla misurazione devono essere analizzati e valutati.

La Facoltà valuta le prestazioni e l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.


I dati di monitoraggio e misurazioni sono valutati in occasione del riesame della direzione annuale e sono conservati come informazioni documentate.

9.1.2 Soddisfazione del cliente/utente (studenti)

La qualità della didattica viene monitorata attraverso la compilazione periodica dei documenti previsti dall’ANVUR, nello specifico:

- Scheda Unica Annuale del Corso di Studio (SUA-CdS)
- Scheda di monitoraggio annuale
- Rapporto di riesame ciclico

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell’Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 38 a 42
---	---	--

In particolare la Scheda di monitoraggio annuale è un sintetico commento critico a indicatori riguardanti carriere degli studenti, attrattività e internazionalizzazione, occupabilità dei laureati, quantità e qualificazione del corpo docente e soddisfazione dei laureati, che i CdS devono redigere secondo un modello predisposto dall'ANVUR. È redatta dalla Commissione per l'Assicurazione della Qualità del Corso di Studi.

9.1.3 Analisi e valutazione

I risultati derivanti dall'analisi e valutazione dei monitoraggi sono utilizzati per valutare:

- la conformità del servizio offerto;
- il grado di soddisfazione dell'utenza;
- le prestazioni e l'efficacia del SGQ;
- se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- l'efficacia delle azioni intraprese a fronte dei rischi e delle opportunità;
- le prestazioni dei fornitori esterni;
- l'esigenza di miglioramento del SGQ.

9.2 Audit interno

Al fine di accertare se il SGQ:

- è in accordo con quanto pianificato e con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- è efficace;

la Facoltà di Medicina Veterinaria pianifica ed esegue degli audit interni. Gli audit sono eseguiti sulla base di quanto descritto nel presente paragrafo e dettagliato nella procedura P04 Audit interni.


Il RSGQ redige annualmente un Programma di audit interno da svolgere sul sistema di gestione per la qualità. Tutte le funzioni/processi aziendali e gli elementi del sistema sono sottoposti ad almeno un audit interno all'anno. La frequenza degli audit interni è differenziata in relazione ai rischi e alle opportunità valutate, alla criticità delle funzioni o dei processi da verificare, alle fonti di rischio e ai risultati degli audit precedenti.

Il programma di audit interno è approvato dal Preside della facoltà.

Possono essere eseguiti anche degli audit interni su base non programmata quando situazioni particolari lo richiedono.

Tutti gli audit interni sono svolti da personale interno e/o esterno alla Facoltà opportunamente qualificati e addestrati per la conduzione degli audit, dotati di idonea competenza professionale e del grado di indipendenza necessario per assicurare il buon esito dell'audit.

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 39 a 42
---	---	--

Durante gli audit interni viene verificata l'attuazione e l'aggiornamento di quanto definito nelle procedure e vengono controllate le registrazioni del sistema in modo da trarre informazioni sull'efficacia e l'efficienza del SGQ e poterne valutare lo stato di implementazione e mantenimento.

Le modalità con cui la facoltà:

- pianifica, stabilisce, attua e mantiene il programma di audit interno;
- definisce il criterio e il campo di applicazione per ciascun audit;
- seleziona gli auditor;
- assicura che i risultati degli audit siano riportati ai pertinenti livelli funzionali;
- adotta correzioni e azioni correttive appropriate;
- conserva le informazioni documentate quale evidenza dell'attuazione del programma di audit e dei risultati degli audit;

sono dettagliate nella procedura gestionale P04 Audit interni.

9.3 Riesame della Direzione


La Direzione, nella persona del Preside della Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo, riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità annualmente, per assicurarne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Elementi in ingresso

Gli elementi in ingresso al Riesame della Direzione sono almeno i seguenti:

- a) lo stato delle azioni derivanti dai riesami precedenti;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il Sistema di Gestione per la Qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ, compresi gli andamenti relativi a:
 - 1) soddisfazione dei clienti e informazioni di ritorno delle parti interessate rilevanti;
 - 2) misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - 3) prestazione dei processi e conformità dei servizi offerti;
 - 4) non conformità e azioni correttive;
 - 5) risultati di monitoraggio e misurazione;

Il presente documento è di esclusiva proprietà della Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università di Teramo. È emesso in forma controllata e non può essere riprodotto, usato o divulgato al di fuori dello scopo per cui viene fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta rilasciata dalla stessa facoltà.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 40 a 42
---	---	--

- 6) risultati degli audit;
- 7) prestazioni dei fornitori.
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- f) le opportunità per il miglioramento continuo;
- g) stato di adeguatezza della politica per la qualità.

I dati degli elementi in ingresso al riesame della direzione sono raccolti a cura del RSGQ.

Elementi in uscita

Gli elementi in uscita del riesame della Direzione includono:

- opportunità di miglioramento;
- risorse necessarie;
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità.

Il riesame della direzione è verbalizzato in una relazione che è conservata a cura del RSGQ per almeno tre anni.


10. MIGLIORAMENTO

10.1 Requisiti generali

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha determinato le opportunità di miglioramento (vedi analisi del contesto) e attua le azioni necessarie per soddisfare i requisiti dei clienti/utenti e accrescerne di conseguenza la soddisfazione.

Le attività di miglioramento comprendono:

- il miglioramento dei servizi offerti per soddisfare i requisiti delle parti interessate rilevanti e per affrontare le esigenze e aspettative future;
- la correzione, la prevenzione e la riduzione degli effetti indesiderati;
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del SGQ.

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 41 a 42
---	---	--

10.2 Non conformità e azioni correttive

La Facoltà di Medicina Veterinaria di Teramo ha predisposto una procedura per definire le modalità di gestione delle non conformità e delle relative azioni a seguire (azioni correttive) (P05 "Gestione delle non conformità e delle azioni correttive").

Quando si verifica una non conformità la Facoltà:


- a) reagisce alla non conformità e, per quanto applicabile:
 - 1) intraprende azioni per tenerla sotto controllo e correggerla;
 - 2) ne affronta le conseguenze;
- b) valuta la necessità di intervenire per eliminare la/e causa/e della non conformità così da impedirne il ripetersi:
 - 1) riesaminando e analizzando la non conformità;
 - 2) determinando le cause della non conformità;
 - 3) determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili;
- c) attuare le necessarie azioni correttive;
- d) riesaminare l'efficacia delle azioni correttive intraprese;
- e) aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità degerminati nel corso della pianificazione;
- f) se necessario, apportare modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità.

E' responsabilità di chiunque rileva una **non conformità** segnalarla al proprio responsabile il quale provvederà a gestirla nelle forme previste e definite nella procedura P05 e deciderà quale sarà la correzione più opportuna per risolvere la non conformità. La non conformità viene registrata nel modulo "Rapporto di non conformità/azione correttiva", ne viene individuata la causa e viene decisa la correzione. La correzione della non conformità, prima di diventare operativa, deve essere approvata dal RSGQ. Alla data di chiusura della non conformità (come stabilito sul rapporto di non conformità) si verificherà l'esito della correzione.

Le **azioni correttive** hanno lo scopo di eliminare, una volta individuate, le cause che hanno provocato la situazione non conforme.

Ogni richiesta di azione correttiva è registrata sul modulo "Rapporto di non conformità/azione correttiva" nel quale è riportata l'azione correttiva da intraprendere al fine di eliminare la causa della non conformità rilevata ed evitare che si possa ripetere nel tempo.

Nel modulo di registrazione delle azioni correttive vengono anche indicate risorse necessarie e le responsabilità di attuazione. Prima di essere attuata, ogni azione correttiva deve essere

	Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità	File: MSGQ Ed. 0 del 15/07/2019 Pag. 42 a 42
---	---	--

approvata dal Preside. Il controllo dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive avviene mediante verifiche periodiche sullo stato di avanzamento.

Le azioni correttive sono adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

10.3 Miglioramento continuo

La Facoltà di Medicina Veterinaria dell'Università degli Studi di Teramo fa in modo di migliorare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità adottato.

Nel fare ciò considera i risultati dei monitoraggi, analisi e valutazioni e degli output del riesame della direzione.